



IATF 16949 / ISO 9001 ISO 14001 / Q1 / VDA 6.3

| Criado por: | Assunto | Versão | Data | Cod |
|-------------------|---------------------------------------|--------|------------|-------|
| Bruno Ricardo Pin | SuperBotChat – Termos de Uso e Backup | 1 | 21/03/2022 | MI031 |





Uso do WhatsApp Coorporativo

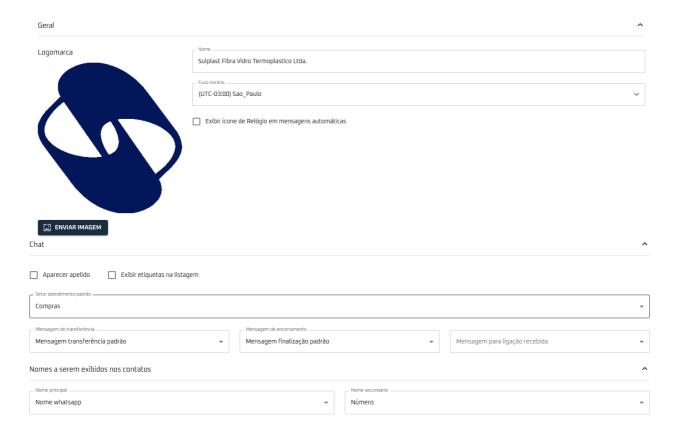
Foi realizado a implantação da ferramenta SuperBotChat para uso comercial entre fornecedores e clientes. Tem como objetivo o fim do uso de WhatsApp particular para tratativas comerciais e atendimento da norma LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) nº 13.709.

Esse documento tem como objetivo descrever a criação de usuário, grupos e chatbot.

Criando setores

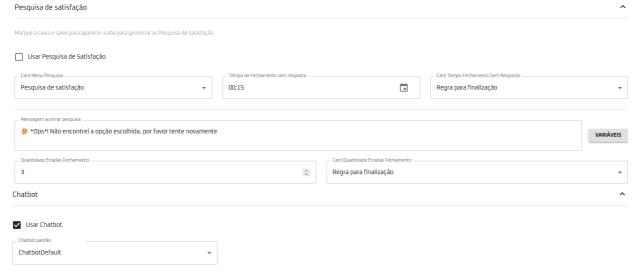
Ao acessar o link http://app.superbotchat.com/login deverá ir ao menu lateral esquerda Administrativos → Empresas

Na aba Configurações seguir as seguintes diretrizes:









Na aba Canais está configurado a linha oficial do WhatsApp empresarial.

Na aba **Setores**: Deverá cadastrar o setor que os usuários irá pertencer.

Criando Grupo de permissões

Ao acessar o link http://app.superbotchat.com/login deverá ir ao menu lateral esquerda Administrativos → Grupo de permissão.

Clique no símbolo de mais e informe o nome do grupo e clique em Salvar. Após clique em editar no grupo criado, será exibido 3 abas; na aba Geral pode alterar o nome do grupo, na aba Permissões do menu deverá informar quais permissões o grupo poderá ter em relação ao menu e Defnições são específicos de atendimento.

Permissões do menu: Setores padrões terá acesso as opções: Atendimentos; Em andamento; Fora de hora; histórico. Ajuda; Base de conhecimento; FAQ; ChangeLog; Documentação da API **Setor Financeiro e Compras**: terá acesso as opções: Atendimentos; Em andamento; Fora de hora; histórico. Ajuda; Base de conhecimento; FAQ; ChangeLog; Documentação da API. Financeiro; Meu plano.

TI Usuário: Atendimentos; Em andamento; Fora de hora; histórico. Ajuda; Base de conhecimento; FAQ; ChangeLog; Documentação da API

TI Analista: Terá acesso a quase todos os menus com excessão de: Indicadores; Monitoramento; Dashboard. Financeiro; Meu plano.

DPO: Terá acesso a todas as opções da ferramenta.





Criando usuários

Ao acessar o link http://app.superbotchat.com/login deverá ir ao menu lateral esquerda Administrativos → Usuários

Clique no símbolo de mais • e informe os seguintes dados:

Nome + Sobrenome:

E-mail:

Grupo permissão:

Senha e Confimre a senha.

Clique em Salvar.

BACKUP

O backup é de responsabilidade da empresa SuperBotChat, a auditoria é realizada através do DPO da Sulplast.

Além de "clusterização", trabalhamos com réplicas assíncronas, para poder sempre garantir a disponibilidade do nosso serviço.

Os backups são feitos sempre 1 vez ao dia, no horário de menor utilização e atividade do sistema.

O período de guarda das mensagens é de 05 (cinco) anos, e de mídias como vídeos, imagens e outros arquivos diversos que possam ser trocados dentro da ferramenta é de 06 (seis) meses.

ESCOPO DO PROJETO

Plataforma de atendimento por Whatsapp, com implantação e treinamento 100% on-line.

DIFERENCIAIS TÉCNICOS

Disponibilidade (SLA) de 99,0%;

Segurança e monitoramento em real time dos nossos sistemas e canais de atendimento;

Profissionais altamente capacitados e dedicados com expertise na área;

Sistema desenvolvido em C#, React.JS e React Native, que estão entre as melhores tecnologias atuais possíveis;

INFRAESTRUTURA

Dispomos de ambiente Cloud de alguns parceiros como Google Cloud e Azure.

Também contamos com outros ambientes Clouds para servidores de arquivos (Spaces) como Digital Ocean, OVH e Hetzner.

Entretanto isso não é de forma alguma uma restrição. Se por qualquer razão se fizer necessário o uso de outro serviço, seja cloud ou data center, podemos realizar a adequação após análise de viabilidade e nova proposta comercial.





DISPONIBILIDADE

Nossos servidores estão disponibilizados em 4 datacenters diferentes, com diversas zonas de disponibilidade, sendo monitoradas 24 horas por dia e 7 dias por semana, com garantia de disponibilidade (SLA) de 99,0%

FIREWALL

Todos os nossos servidores possuem uma camada de firewall e acesso controlado, garantindo assim segurança e integridade dos sistemas.

Temos ainda um monitoramento contra-ataques de "Negação de Serviço Distribuído" (DDoS), que oferece detecção permanente e mitigação automática em linha, assim reduzindo o tempo de inatividade e a latência das aplicações.

LOAD BALANCER

Temos como prática utilizar múltiplos balanceadores de cargas para garantir a disponibilidade de todos os nossos sistemas. Todos esses balanceadores possuem proteção contra-ataques e escalabilidade.

BASE DE DADOS

Todas as nossas bases são distribuídas em zonas de disponibilidade e escalabilidade, para assim poder sempre garantir o acesso e a integridade das informações requisitadas. Todos os acessos são extremamente restritos, realizado apenas por profissionais altamente.